

STRATEGI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM PELAYANAN PRIMA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HALU OLEO (STUDY PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HALU OLEO)

Widya Ika Wahyuni¹ La Tarifu², Masrul³

¹Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

^{2,3}Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo

Kampus Hijau Bumi Tridarma, Kendari, Indonesia

Email: wdyaikawhyuni@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan universitas halu oleo kendari merupakan perpustakaan yang menjadi pusat informasi bagi pengunjung yang berada di lingkungan kampus dengan kondisi pemustaka yang heterogen baik dosen maupun mahasiswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan Studi perpustakaan (*library research*) yaitu dilakukan dengan cara menelaah berbagai literatur yang ada kaitannya dengan objek penulisan proposal. Selain studi perpustakaan juga dilakukan Penelitian lapangan (*fieldresearch*) dilakukan dengan beberapa teknik yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pustakawan harus memiliki 3 tahapan yang disimpulkan sebagai berikut: (1) Komunikasi informatif (2) Komunikasi Persuasif (3) Komunikasi koersif.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Komunikasi Pustakawan

ABSTRACT

The library of Halu Oleo Kendari University is a library that becomes an information center for visitors who are in a campus environment with heterogeneous user conditions, both lecturers and students. The data collection technique in this study was carried out by library research, which was carried out by examining various literatures related to the object of writing the proposal. In addition to library studies, field research is also carried out using several techniques, namely Observation, Interview, and Documentation. The results of this study indicate that the librarian's communication strategy must have 3 stages which are summarized as follows: (1) Informative Communication (2) Persuasive Communication (3) Coercive Communication.

Keywords: Excellent Service, Librarian Communication

1. PENDAHULUAN

Strategi komunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan jasa layanan. Strategi komunikasi adalah perencanaan (planning dan management) dengan menggunakan teknik komunikasi informative, komunikasi persuasive dan komunikasi koersip untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan penelitian ini, peneliti mengambil sebuah topik mengenai strategi komunikasi pelayanan pegawai perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Perpustakaan dari kata dasar pustaka.

Adapun strategi komunikasi pustakawan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo sudah cukup kooperatif yang mencakup (komunikasi informative, persuasive, koersip). Dikatakan seperti itu karena di UPT perpustakaan Universitas Halu Oleo tidak semua menerapkan strategi komunikasi, hanya ada beberapa dari pustakawan saja.

Perpustakaan sebagai lembaga layanan informasi masyarakat dianggap belum mampu memberikan layanan yang memuaskan. Pelayanan yang baik adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani masyarakat karena sesuai dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan ini lebih rendah dari apa yang diharapkan maka layanan itu kurang berkualitas. Layanan yang berkualitas antara lain dengan karakteristik terpercaya, terandalkan, kompetensi, berkualitas, empati, sesuai, cepat dan tanggap. Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa diupayakan peningkatannya karena tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan pada masyarakat dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang didalamnya termasuk layanan prima yang bertujuan menyediakan bahan pustaka dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ditengah tengah masyarakat dan mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan. Oleh karena itu, peran strategis komunikasi dalam pelayanan prima sangat diperlukan karena strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah jalan saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula strategi komunikasi merupakan perencanaan untuk mencapai suatu tujuan yang disusun dalam jangka waktu tertentu. Dengan strategi yang jelas, maka akan tercipta suatu kondisi yang harmonis bagi pustakawan dan pemustaka sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai.

Mengendalikan dan mengevaluasi suatu program kegiatan secara rasional, realistik, efisien dan efektif sehingga pelayanan prima dapat berjalan lancar dan aktif. Maka dari itu pustakawan perlu menggunakan komunikasi sebagai perangkat (alat atau media) pelayanan yang paling efektif dan efisien untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam meningkatkan layanan prima yang tentunya akan berdampak kepada peningkatan layanan prima.

Sama halnya di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo seperti yang penulis sudah teliti dan melihatnya sendiri pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo belum sepenuhnya menerapkan pelayanan prima. Masih beberapa pustakawan saja yang menerapkannya seperti di layanan informasi dan di layanan referensi.

Maka dari itu pentingnya strategi komunikasi pustakawan dalam pelayanan prima agar pemustaka yang datang mencari informasi merasa senang dan terbantu atas pelayanan tersebut.

Perpustakaan universitas halu oleo kendari merupakan perpustakaan yang menjadi pusat informasi bagi pengunjung yang berada di lingkungan kampus dengan kondisi pemustaka yang heterogen baik dosen maupun mahasiswa.

Berdasarkan observasi awal penulis dapat diketahui bahwa pelayanan pustakawan maupun tenaga staf pada perpustakaan universitas halu oleo dalam membuat pemustaka merasa puas. Upaya memenuhi kebutuhan pemustaka, pustakawan harus memiliki skill terhadap komunikasi

agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan dengan judul "Strategi komunikasi pustakawan dalam pelayanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo".

Komunikasi Pustakawan (Literature Review)

Ada 3 Komunikasi pustakawan yang harus di perhatikan yaitu; Komunikasi informative, Persuasif, Koersif. Pertama, komunikasi informatif adalah komunikasi yang di maksudkan untuk menyampaikan informasi. Contohnya : warta berita di radio atau televisi. Komunikasi informatif merupakan proses penyampaian pesan, ide, gagasan dan pendapat kepada seseorang atau sejumlah orang. Kedua , komunikasi persuasif merupakan komunikasi yang dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi, mengubah perilaku, sikap, dan pola pikir. Contohnya : Iklan lowongan kerja. Ketiga, komunikasi Koersif merupakan komunikasi yang dilakukan dengan cenderung memaksa atau paksaan. Contohnya : Seorang ibu menghukum anaknya yang mencuri.

Komunikasi adalah alat utama untuk berinteraksi kepada sesama manusia dalam kehidupan sehari hari. Salah satu keberhasilan perpustakaan adalah pelayanan prima dari pustakawan yang secara optimal berintegrasi dengan mahasiswa, pustakawan berusaha menstimulus mahasiswa menjadi supaya mau datang mencari kebutuhan perkuliahannya atau informasi lainnya, karena dari stimulus dari pustakawan mahasiswa merasa nyaman dan dilayani dengan baik. Pustakawan menstimulus mahasiswa, sehingga muncul sikap dan minat untuk membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan setiap mahasiswa. Sehingga perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai edukatif saja, tetapi sudah kepada sumber informasi.

Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (UUD RI Nomor 43 Tahun 2007) pustakawan atau libraryan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.

Menurut Ibrahim Bafadal dalam buku Adi Prastowo (2012:77) bahwa petugas perpustakaan sekolah adalah seorang yang telah diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk menjabat atau melaksanakan tugas-tugas sehubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah karena dianggap memenuhi syarat-syarat tertentu. Pejabat yang berwenang mengangkat petugas perpustakaan sekolah adalah kepala sekolah.

Pustakawan adalah orang-orang yang bekerja diperpustakaan yang mempunyai tugas melayani pemustaka, mengolah bahan pustaka, dan mengelola perpustakaan dengan baik. Pustakawan juga harus mempunyai latar belakang pendidikan dibidang perpustakaan atau mengikuti pelatihan bidang perpustakaan sebagai syarat menjadi pustakawan.

Komunikasi pada perpustakaan dapat dilihat dari beberapa masalah, adalah: masalah teknis, semantic, dan efektifitas dalam transfer berita. Masalah teknis menyangkut teknis pengiriman berita dan masalah semantic masalah pengertian berita. Dengan demikian timbulnya masalah tersebut maka timbullah usaha untuk memecahkan masalah komunikasi melalui kajian teoritis maupun eksperimental. (Sulisio Basuki:12)

Pelayanan Prima Pada Perpustakaan

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Di sebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Menurut (Rusydi, 2017) Pelayanan prima adalah, “Pelayanan yang sangat baik atau terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Bisa juga diterjemahkan sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan”. Ada beberapa sikap yang harus ada pada pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sebagai mana di atur dalam kode etik pustakawan Indonesia tahun 2006, yaitu pertama, Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi, pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa memandang ras, agama, status social, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh perundang-undangan. Kedua, Pustakawan harus melindungi hak privasi pengguna dan kerahasiaan menyangkut informasi yang dicari. Ketiga, Bersifat sopan dan bijaksan dalam melayani pengguna, baik secara ucapan maupun perbuatan.

2. METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai perpustakaan yang meliputi: Kepala perpustakaan, pustakawan yang bekerja di perpustakaan serta mahasiswa Universitas Halu Oleo Kendari yang mendapatkan pelayanan dengan jumlah 5 orang. Selanjutnya, informan penelitian ini berjumlah 10 orang, Kepala perpustakaan satu orang, Pustakawan/petugas perpustakaan 4 orang, dan Mahasiswa 5 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan Studi perpustakaan (*library research*) yaitu dilakukan dengan cara menelaah berbagai literatur yang ada kaitannya dengan objek penulisan proposal. Selain studi perpustakaan juga dilakukan Penelitian lapangan (*fieldresearch*) dilakukan dengan beberapa teknik yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Beberapa tujuan yang di harapkan akan trcapai oleh UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinyaitu:

1. Mendukung Universitas, Fakultas, atau Program Studi dalam mengingatkan kualitas dan kuantitas lulusan yang mengetahui informasi dengan baik dan memiliki keahlian yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja yang tersedia di wilayahnya atau di wilayah yang lebih luas.
2. Mendukung Universitas, Jurusan, atau Program Studi dalam peningkatan kualitas dan kuantitas kegiatan belajar mengajar, penelitian, dan pelayanan kepada masyarakat
3. Mendukung universitas, jurusan, atau program studi dalam menciptakan lingkungan yang akademis yang kondusif di lingkungan universitas
4. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penggunaan perpustakaan melalui penyediaan fasilitas yang diperlukan dana keseskebasis data yang lebih luas, dan mempercepat perkembangan interface electronic ke sumber informasi dunia yang lebih luas.
5. Meningkatkan SDM perpustakaan untuk mendukung terwujudnya sistem pelayanan yang memadai terhadap pengunjung perpustakaan.

Keadaan Koleksi dan Layanan Perpustakaan Universitas Halu Oleo

Keadaan Koleksi merupakan syarat mutlak dalam pelayanan perpustakaan yang harus senantiasa menjadi perhatian baik dalam jumlah maupun kemutakhiran kandungan informasi yang adadi dalamnya. Tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai, perpustakaan tidak akan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat secara meluas dan memadai kepada pemustakannya. Sehingga pengadaan koleksi setiap tahunnya untuk mengejar koleksi yang setiap saat mengalami perkembangan dan perubahan di berbagai bidang.

Tabel 4.2
Data Koleksi Bahan Pustaka Tahun 2015 Sampai 2016

No.	Jenis Koleksi dan Nomor Klasifikasi	Jumlah Judul	Jumlah Exp
1.	000-009 Karya Umum	1.388 Judul	3.356 Exp
2.	100-199 Ilmu Filsafat	806 Judul	1.461 Exp
3.	200-299 Ilmu Agama	1.955 Judul	3.849 Exp
4.	300-399 Ilmu-Ilmu Social	9.020 Judul	24.328 Exp
5.	400-499 Ilmu Bahasa	1.715 Judul	1.815 Exp
6.	500-599 Ilmu Murni	4.998 Judul	8.038 Exp
7.	600-699 Ilmu Terapan (Teknologi)	6.538 Judul	17.544 Exp
8.	700-799 Ilmu Kesenian, Hiburan Dan	544 Judul	1.533 Exp
9.	800-899 ilmu kesusastraan	1.049 Judul	1.966 Exp
10.	900-999 ilmugeografi dan sejarah umum	906 Judul	2.514 Exp
Jumlah		28.919 Judul	66.404 Exp

Sumber Data Sekunder: Laporan Data Statistic Perpustakaan Universitas Halu

Oleo, Mei 2019.

Tabel 4.3
Data Koleksi Bahan Pustaka Tahun 2017 sampai 2019

No.	Jenis Koleksi dan Nomor Klasifikasi	Jumlah Judul	Jumlah Exp
1.	000-009 Karya Umum	1.458 Judul	3.354 Exp
2.	100-199 Ilmu Filsafat	910 Judul	1.587 Exp
3.	200-299 Ilmu Agama	2.215 Judul	2.323 Exp
4.	300-399 Ilmu-Ilmu Social	9.890 Judul	25.167 Exp
5.	400-499 ilmu Bahasa	2.132 Judul	2.453 Exp
6.	500-599 Ilmu Murni	6.971 Judul	9.098 Exp
7.	600-699 Ilmu Terapan (Teknologi)	7.231 Judul	18.324 Exp
8.	700-799 Ilmu Kesenian, Hiburan Dan	657 Judul	1.786 Exp
9.	800-899 ilmu kesusastraan	1.091 Judul	1.297 Exp
10.	900-999 ilmugeografi dan sejarah umum	987 Judul	2.459 Exp
Jumlah		33.542 Judul	67.848 Exp

Sumber Data Sekunder: Laporan Data Statistic Perpustakaan Universitas Halu Oleo,

Mei 2019.

Layanan Perpustakaan Universitas Halu Oleo

Sistem layanan yang berlaku dan diberikan oleh perpustakaan universitas halu oleo adalah sistem terbuka (*open acces*) sehingga/pemustaka dapat langsung mencari koleksi yangdi perlukan untuk dibaca atau di pinjam. Dalam layanan, perpustakaan masih dominan bersifat manual dan belum banyak menerapkan sistem automasi maupun digital. Layanan yang menerapkan sistem digital/automasi hanya terdapat pada pencarian buku melalui catalog online, itupun deskriptif buku yang terdapat dalam katalog online biasanya kurang tepat dengan apa yang ada dirak atau ketidak sesuai anantara letak buku yang ada dicatalog online dengan yang adadi rak.

Pelayanan yang diberikan setiap hari kerja yaitu lima hari dalam seminggu. Untuk lebih jelasnya lihat table di bawah ini:

Tabel 4.4
Jam Layanan Perpustakaan Universitas Halu Oleo

Hari	Jam Layanan
Senin– Kamis	08.00 s/d 16.00 WITA
Istirahat	12.00 s/d 13.00 WITA
Jum'at	08.00 s/d 16.20 WITA
Istirahat	11.00 s/d 13.00 WITA

Sumber Data Sekunder :Perpustakaan Universitas Halu Oleo, Mei 2019

Adapun jenis layanan Perpustakaan Universitas Halu Oleo,yaitu :

1. Layanan Sirkulas Layanan ini diberikan kepada para pemustaka dalam peminjaman maupun pengambilan koleksi perpustakaan. Untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan, maka pengguna terlebih dahulu harus menjadi anggota perpustakaan.
2. Layanan Referensi
Layanan Referensi merupakan pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi,serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi
3. Layanan Pemakai (Umum, Referensi, dan Khusus Pada bagian ini bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pemakai dan mengelola semua kegiatan pelayanan perpustakaan untuk pengguna perpustakaan.

Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Universitas Halu Oleo

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan institusi dapat berupa gedung dan berbagai peralatan dan perlengkapan yang ada didalamnya serta fasilitas lain yang telah dipersiapkan dan dilengkapi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan Perpustakaan Universitas Halu Oleo sebagai unit kerja yang menampung dan menyimpan dan bahan pustaka dan semua arsip-arsip daerah sultra memiliki sarana dan prasarana yang digunakan untuk melaksanakan kegiatannya seperti gudang, lemari, Komputer, kursi, meja, dll.

Sumber Dana Perpustakaan Universitas Halu Oleo

Perpustakaan Universitas Halu Oleo dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menetapkan program kerja dan melaksanakannya dengan mengelola anggaran kebutuhan sesuai dengan porsi anggaran yang di berikan. Adapun anggaran/dana yang di terima bersumber dari :

1. Anggaran Rutin, di maksudkan untuk membiayai segala keperluan yang berhubungan dengan pengadaan dan pengolahan ATK. Dana tersebut di terima usulan yang di sampaikan dan

mendapat persetujuan dari pimpinan universitas dan di terima dalam bentuk distribusi langsung berupa barang/bahan ATK.

2. Dana PNBD, dana tersebut di peroleh melalui usulan permintaan kebutuhan pembuatan dan perawatan buku yang di bayarkan melalui LS/Bendahara Dana Masyarakat.

Strategi Komunikasi Pustakawan Dalam Pelayanan Prima di UPT Perpustakaan UHO

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Pustakawan perpustakaan UHO terkait dengan komunikasi informative yang harus dimiliki pustakawan dalam melakukan pelayanan prima. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan.

Berdasarkan wawancara dari pustakawan Nirwana S. Sos (49 Tahun) terkait dengan komunikasi informative yang harus dimiliki pustakawan dalam melakukan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Halu Oleo mengatakan bahwa:

“Komunikasi informative pustakawan terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Halu oleo sudah baik, karena pustakawan dalam memberikan pelayanan prima perlu melakukan komunikasi yang baik kepada pengunjung perpustakaan dengan memberikan tutur sapa yang baik, bersikap ramah, dan beretika. Pustakawan juga sudah di berikan tugas pokok dan fungsinya yang sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk merencanakan program-program apa saja yang akan di lakukan di perpustakaan lalu kemudian merealisasikannya kepada pemustaka.” (wawancara 15 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Konteks komunikasi informative pustakawan di perpustakaan Universitas Halu Oleo sudah baik, karena masing – masing pustakawan memberikan pelayanan yang baik, pustakawan juga sudah mengetahui dan paham akan tugas pokok dan fungsinya yang sesuai dengan bidang masing – masing dan merencanakan program – program yang akan di lakukan kemudian direalisasikan.

Dalam hal komunikasi persuasive ada beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Pustakawan perpustakaan UHO terkait dengan komunikasi persuasive yang harus dimiliki pustakawan dalam melakukan pelayanan prima. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan.

Berdasarkan wawancara dari pustakawan Hj. Darmawati (56 Tahun) terkait dengan komunikasi persuasive yang harus dimiliki pustakawan dalam melakukan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Halu Oleo mengatakan bahwa:

“Komunikasi persuasive sangat dibutuhkan dalam pelayanan prima di perpustakaan karena sangat membantu pemustaka untuk menelusuri informasi yang di butuhkan misalnya menelusuri informasi bagi pemustaka yang sedang menanyakan bahan koleksi tapi tidak di temukan di tempat yang di cari seperti di rak dan bisa di arahkan ke tempat lain”. (wawancara 15 Mei 2019)

Sedangkan menurut yang di ungkapkan bapak Dr. La Ode Nggawu selaku kepala UPT perpustakaan Universitas Halu Oleo mengungkapkan pada saat wawancara bahwa :

“Pustakawan secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi saat melakukan aktifitas peminjaman dan pengembalian buku, begitu juga saat ada pemustaka yang baru membuat kartu anggota perpustakaan, selain itu pustakawan juga menjelaskan tentang aturan-aturan tentang pengembalian dan peminjaman buku dan apa bila pemustaka bertanya tentang bahan pustaka yang di cari lalu tidak menemukannya pustakawan dapat mengarahkan pemustaka mencari ke tempat lain dan tidak membiarkan pemustaka mencari sendiri”. (wawancara 15 Mei 2019)

Dalam hal komunikasi koersif Adapun beberapa contoh komunikasi yang penulis lihat pada saat meneliti yaitu:

1. Bagi pemustaka yang datang di perpustakaan Universitas Halu Oleo wajib menaati perintah yang ada apabila melanggar pemustaka akan di kenakan sanksi
2. Apabila ada pemustaka yang datang meminjam buku dan tidak mengembalikan tepat waktu maka pemustaka tersebut akan diberi sanksi berupa denda uang.
3. Didalam perpustakaan Universitas Halu Oleo ada peraturan dilarang ribut pada saat berada diruang baca dan apabila pemustaka tersebut melanggar maka akan ada teguran khusus yang diberikan kepada pustakawan.

Teknik komunikasi koersif juga di pahami sebagai suatu penyampaian informasi melalui cara paksaan yang menjadi pembeda dengan cara komunikasi persuasive, dimana nantinya pihak yang menerima informasi secara terpaksa akan merubah pendapat maupun perilakunya disertai perasaan yang tidak senang.

Berdasarkan wawancara dari pustakawan Dr. La Ode Nggawu mengenai komunikasi koersif yang di terapkan di perpustakaan Universitas Halu Oleo mengatakan bahwa:

“Kami disini sebagai pustakawan sudah memberikan pelayanan prima yang baik kepada pemustaka hanya saja dalam pelayanannya mungkin masih banyak kekurangan yang masih harus kami benahi seperti sarana dan prasarana yang belum tersedia, kemudian harus selalu memberikan komunikasi yang baik, yang sopan untuk memuaskan pemakai perpustakaan berkunjung ke perpustakaan Universitas Halu Oleo. Komunikasi koersif juga sangat diperlukan oleh pustakawan agar dapat memberikan informasi atau arahan kepada pemustaka tetapi diwajibkan mengikuti aturan-aturan yang ada seperti pemustaka akan diberikan sanksi apabila terlambat mengembalikan buku yang dipinjam (Wawancara 15 Mei 2019)

Dengan penerapan komunikasi koersif di perpustakaan Universitas Halu Oleo pustakawan melakukan komunikasi yang baik kepada pemustaka di perpustakaan tersebut. Pustakawan memberikan arahan dan penjelasan tentang system tersebut kepada pemustaka agar pemustaka cepat dan tepat mendapatkan informasi yang di butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa manajemen komunikasi pustakawan pada tahap koersif dalam kemampuan membentuk citra, pustakawan melakukan pelayanan prima dengan baik melalui tahap komunikasi koersif sehingga tiap pengunjung yang datang tidak akan merasa di kecewakan melalui pelayanan yang di berikan, dan sama-sama saling merasakan keuntungan antara pemustaka dan pustakawan itu sendiri.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Halu Oleo merupakan salah satu tempat penyediaan informasi bagi pemustaka yang berada di ruang lingkup kampus baru bumi tridharma anduonohu kendari, unsur terpenting dari suatu perpustakaan adalah kepala perpustakaan, pustakawan, tata usaha, pemustaka, bahan pustaka atau koleksi, pelayanan dan pengelolaan perpustakaan Universitas Halu Oleo.

Penelitian ini menggunakan teori dari Teori persuasive dikemukakan oleh Kenneth E.A pada tahun 1972, Kenneth E.A menyatakan bahwa komunikasi antar individu. Komunikasi tersebut terjadi dimana komunikator menggunakan simbol simbol untuk mempengaruhi pikiran sipenerima sebagai dengan sendirinya, komunikator dapat merubah tingkah laku atau perbuatan audiens.

Strategi komunikasi pustakawan memiliki tiga tahapan yaitu komunikasi informative ,persuasive,dan koersif.

Pemustaka di perpustakaan Universitas Halu Oleo berjumlah 20.774 pada tahun 2017 pemustaka yang aktif dan terdiri mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan Universitas Halu Oleo tidak semua berpendidikan S1 sebagian D3 bahkan masih ada pustakawan yang masih dalam proses menambah ilmu pengetahuan (kuliah). Tata

usaha, para staff, dan masing-masing pustakawan perpustakaan Universitas Halu Oleo sudah menjalankan tugas masing-masing yang sudah ditentukan.

Adapun pengelola perpustakaan yang melakukan perencanaan dan manajemen adalah pustakawan. Yang dimaksud dengan perencanaan yaitu pengadaan bahan pustaka dan pengelolaan bahan pustaka, sedangkan manajemen yang dimaksud yaitu pelayanan, di antaranya pelayanan keanggotaan, pelayanan bahan pustaka, pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pengaturan koleksi. Pelayanan adalah kegiatannya yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap pengguna jasa. Pelayanan yang baik adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan mulai dari kepala perpustakaan sampai kepada semua unsur dan pustakawan, diharapkan dapat menciptakan suasana yang kondusif supaya pelayanan perpustakaan berjalan baik.

Pustakawan di perpustakaan Universitas Halu Oleo perlu mengetahui dan memahami konteks komunikasi yang harus diterapkan pada pelayanan prima secara maksimal untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka. Dengan adanya konteks komunikasi pada pelayanan terhadap pemustaka dapat efektif dan memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa tahap *informative* pada konteks komunikasi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Halu Oleo sudah cukup baik, jika dilihat dari jawaban informan mengatakan bahwa pustakawan sudah paham dan mengerti dengan tugas pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang baik, serta memberikan informasi semaksimal mungkin.

Hal ini terbukti dari jawaban informan terhadap pelayanan yang diberikan di perpustakaan Universitas Halu Oleo bahwa pustakawan memiliki rasa empati kepada pemustaka yang mencari informasi, dengan cara ikut membantu mencari koleksi yang diinginkan ketika pemustaka kesulitan mencarinya. Hasil penelitian menggambarkan bahwa tahap *persuasive* pada konteks komunikasi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Halu Oleo sudah efektif. Pustakawan di perpustakaan Universitas Halu Oleo mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara pustakawan dan pemustaka dengan menggunakan metode/cara pustakawan sendiri. Hal ini dibuktikan dengan jawaban informan terhadap pelayanan pustakawan di perpustakaan Universitas Halu Oleo bahwa pemustaka merasa senang, nyaman, dan merasa puas saat berada di perpustakaan karena pustakawan menunjukkan perhatian, rasa tertarik terhadap masalah pemustaka, dan senang mendengarkan permasalahan yang disampaikan oleh pemustaka. Pustakawan membantu pemustaka saat mencari bahan pustaka.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tahap *koersip* pada konteks komunikasi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Halu Oleo sangat membantu pustakawan dalam bekerja dan cepat dalam mencari informasi, sistem dalam hal ini adalah media teknologi informasi yang digunakan di perpustakaan Universitas Halu Oleo untuk membantu pustakawan dan pemustaka dalam mencari informasi secara cepat dan tepat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, secara umum dapat disimpulkan bahwa Strategi konteks komunikasi pustakawan harus memiliki 3 tahapan yang disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi *informative*
2. *Persuasive*
3. *Koersip*

Pelayanan prima sangat membutuhkan strategi komunikasi dalam merancang melaksanakan. Mengendalikan dan mengevaluasi suatu program kegiatan secara rasional, realistik, efisien, dan efektif sehingga pelayanan prima dapat berjalan lancar dan aktif. Maka dari itu pustakawan perlu menggunakan komunikasi sebagai perangkat (alat atau media) pelayanan yang paling efektif dan efisien untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam meningkatkan layanan prima yang tentunya akan berdampak kepada peningkatan layanan prima.

Strategi komunikasi merupakan hal harus diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan jasa layanan strategi komunikasi adalah perencanaan (planning dan manajemen) dengan menggunakan teknik komunikasi informative, komunikasi persuasive dan komunikasi koersip untuk mencapai suatu tujuan. Penelitian ini peneliti mengambil sebuah topic mengenai strategi komunikasi pelayanan pegawai perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Perpustakaan dari kata dasar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulan. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Basuki, Sulisty. 2005. *Modul Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Basuki, Sulistiy. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Berawi, Imran 2012, mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi, Jurnal Iqra' Volume 06 No.01, unduh tanggal 18 maret 2017. Dalam [http://repository.uinsu.ac.id//690/iqra'2012vol.1.06no.01.copy\(7\).pdf](http://repository.uinsu.ac.id//690/iqra'2012vol.1.06no.01.copy(7).pdf),
- Ghony, Djunaidi. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz. Media.
- Kasiram, moh. 2010. *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: UIM Maliki press.
- Mulyana, Dedy. 1999. Nuansa-Nuansa Komunikasi (Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer), Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Onong U. Effendy, 2002. Ilmu komunikasi.Teoris dan Praktek. Bandung: Penerbit Remaja Rosda Karya
- Prawit, M. Yusup. 2009. Ilmu Informasi, Komunikasi, Dan Kepustakaan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmadi. 1988. *Informasi Dan Komunikasi Dalam Percaturan Internasional*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. Metode penelitian komunikasi:di lengkapi contoh analisis statistic. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sujarweni,Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, praktis, dan Mudah dipahami*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sumber internet

- Undang-undang RI No.20 tahun 2003 tentang system pendidikan nasional. (eprints.dinus.ac.id/14765/1/uu-43-2007-perpustakaan.pdf). diakses tanggal 26/01/2019. Pukul. 16.06 WITA.